

Verslag Werkgroep Procesarchitectuur

Naam Werkgroep Procesarchitectuur
Datum en tijd 16 februari 2017, 10:00-13:00 uur
Locatie Vergadercentrum Vredenburg, Vredenburg 19, Utrecht

Aanwezig:

Jorg Nieuwenhuizen (gemeente Utrecht), Xandra Kool (gemeente Utrechtse heuvelrug), Brigitte van Voorst (Gemeente Epe), Mark Kievit (gemeente Haarlem), Ellen van der Steen, (gemeente Apeldoorn), Aart Beekman (Gemeente Eindhoven), Nico Olsthoorn (gemeente Westland), Thijs van Meel (gemeente Zwolle, verlaat), Hjalmar Hamoen (gemeente Emmen), Harco van Hees (gemeente Tilburg), Jeffrey Gortmaker (KING - voorzitter), Erwin Oord (KING), Joris Dirks (KING – notulist)

Afwezig met kennisgeving: Kees Speelman (Gemeente Almere), Mayke Planje (Gemeente Breda), Janny Bodd (Gemeente Arnhem), Steven Hornstra (Gemeente Heerlen)

Wijzigingen in de Procesarchitectuur

Erwin Oord neemt ons mee door de wijzigingen op de redactieomgeving van GEMMA Online sinds de bijeenkomst van 19 januari 2017.

Overall waar Erwin een wijziging of interpretatie heeft gemaakt, staat onderaan de pagina een toelichting.

Algemene opmerking van de werkgroep: het door de tekst heen gaan voor het reviewen is bij de wiki lastiger dan bladeren in een boek.

De wijzigingen

- De overzichtsplaat geeft niet meer de 'volwassenheid' per onderwerp aan.
- Inleiding – Veranderopgave: verwijst nu door naar de Impact van ketensamenwerking
- 'Ketenproces is tussen bedrijven' is traditioneel in ArchiMate-modellen de focus, maar hier is de focus **Samenwerking**. Kan ook zijn dat de gemeente samenwerkt met een andere organisatie maar ook dat de rol van de gemeente anders wordt ingevuld, bij voorbeeld door wijkteams.
- Wens groep is om duidelijk te maken wat de nieuwe focus is.
- Waarde creëren: de feedback was dat het een marketing-smaak heeft.
 - Het woord 'groeiperspectief' kan opgevat worden als 'grotere markt' bedoeling is 'groeien in kwaliteit'
 - Jeffrey: wens om bij elke waarde een zin te plaatsen om doorvertaling te maken naar implicatie voor procesarchitectuur. ACTIE Xandra: deze zinnen aanleveren
- Klantreizen en serviceformules: nieuw, opgesteld door KING collega Toine Schijvenaars. Er staan nu Serviceformules (in feite Dienstverleningsconcepten) die opgesteld zijn nav Omgevingswet. Deze moeten veralgemeniseerd worden en in de tussentijd duidelijk als voorbeeld gepositioneerd zijn. De tabel geeft vertalingen van termen uit 'Serviceformule' wereld naar architectuur.
 - Startpunt is klantwaarde, van daaruit klantreis, dan proces. Dan de andere voorwaarden (bestuursrecht, bestaande infrastructuur) vertalen naar services etc.

- Ellen: bij sociaal domein lijkt het alsof klant altijd overal toegang toe krijgt, maar het wordt niet altijd toegewezen.
 - Jeffrey stelt voor om een aparte pagina met uitleg over het concept serviceformule te gebruiken.
 - De klantreis verschilt van de verschillende processen die daar achter liggen. Deze pagina moet duidelijk maken wat de relatie is. Uitleg wat een klantreis precies is, is minder van belang. Actie: Erwin past deze pagina aan samen met het GEMMA team.
- Relatie met architectuurprincipes: alleen het derde principe is aangepast
- Relatie met bedrijfsarchitectuur: er is discussie gewenst over de verschillende termen. Uitgangspunt is dat het aansluit bij GEMMA maar ook begrijpbaar is voor procesontwerpers.
 - Term 'hoofdproces' is voor architecten niet evident (alsof er nevenprocessen zijn); aan de andere kant kan 'bedrijfsproces' de indruk wekken dat het over een bedrijf gaat
 - Hjarren ziet het 'klant-tot-klant' proces als het hoofdproces, 'bedrijfsproces' is wat de organisatie doet.
 - 'Bedrijfsproces' is de term die binnen heel GEMMA gebruikt wordt.
 - Bedrijfsproces is verantwoordelijkheid van één organisatie.
 - Ellen wijst er op dat de discussie vaker is gevoerd
 - Uitbesteding heeft eigen aspecten. Je blijft als gemeente verantwoordelijk, maar wat spreek je af?
 - Harco noemt het voorbeeld van de brandweer die een deelproces uitvoert. Hij zal dit voorbeeld op papier zetten en rondsturen. ACTIE Harco.
 - Vooralsnog zullen we de termen 'bedrijfsproces' resp. 'deelproces' hanteren, met de alternatieve namen erbij vermeld.
 - Jorg mist laag tussen deelproces en bedrijfsproces wanneer je iets buiten de deur zet
 - Je kan deelprocessen uitbesteden of hele bedrijfsprocessen maar vaak zit het er tussenin. Hoe benoem je dat niveau?
 - Erwin: Dat is ook een deelproces, gezien de verantwoordelijkheid.
 - Er zijn verschillende vormen ketensamenwerking. Dit kan duidelijk gemaakt worden in de tekst. Te denken valt aan gedeeltelijke en gehele uitbesteding en de vraag wie er verantwoordelijk en contactpersoon is.
 - ACTIE: Ellen stuurt voorbeeld hoe proces behandelen gemodelleerd is door omgevingsdienst.
 - Jeffrey merkt op dat je niet elk proces kan vatten in je model.
 - Ketenprocessen: Ketenproces is niet een aggregatie. Wens van de groep is wel om het samenwerk-niveau te behandelen. Erwin kijkt of e.e.a. nog verduidelijkt kan worden.
- Actoren en rollen: rollen zijn uit de verschillende teksten gehaald, maar de pagina moet nog verder ingevuld worden. Erwin vraagt of iemand goede input hiervoor kan aanleveren.
- Klant-tot-klantproces: duidelijk gemaakt in voorbeeldmodel dat je bewust moet zijn van verschillende stappen van klant, zodat je hem daarin zou kunnen ontlasten. Naar het reviewcommentaar, heeft Erwin hier uitgelegd dat je ook bij interne processen dit systeem toe kunt passen voor interne klanten.
- Archetypen: weinig feedback gekregen. Nu al één dimensie toegevoegd op basis van de input (Hjalmar) van 'inzet en aansturing' van ketenpartners. dat je onderscheid kan maken tussen heel strak aansturen en juist de ketenpartner vrijheid geven.
 - ACTIE: groep zal meer feedback sturen hoe ze in hun gemeente omgaan met hun processen.
- Processenlandschap: ondersteunende processen zijn nu geclusterd, omdat dit anders ³/₄ van de plaat zou beslaan. De insteek is nu iets anders dan voorheen; het gaat niet om deelprocessen die ondersteunend zijn aan de primaire processen (want die komen aan bod

bij de procesbouwstenen), maar om de zelfstandige processen die ondersteunend zijn aan de organisatie en de bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld 'archiefbeheer' is een zelfstandig proces. 'Betalen' is dat niet want komt alleen voor in de context van een ander (primaire) proces. De ondersteunende processen zijn nu uitgelijnd op de ondersteunende functies in het bedrijfsfunctiemodel.

- De definitie van communicatie is niet scherp omdat het zowel intern als extern kan zijn.
- Het is sommigen nog niet duidelijk wat de definitie van 'ondersteunend proces' is ten opzichte van 'primaire proces'.
- Jorg: ondersteunende proces is dus 'bedrijfsvoering-huishouding', de term 'ondersteunend proces' impliceert dat het onderdeel is van je primaire proces. Beter aanpassen.
- Xandra: in 2.0 waren er geclusterde bedrijfsprocessen, zoals 'behandelen betalingen' en 'behandelen inningen'. Erwin. Klopt, maar die verhuizen nu naar de procesbouwstenen.
- Processen sociaal domein zijn opgesplitst in twee:
 - enkelvoudig = één voorziening uitvoeren (hoort bij verstrekken producten en diensten)
 - meervoudig = maatschappelijke ondersteuning (is zijn eigen proces)
 - Maken plan en uitvoeren plan en monitoren van het plan zijn één proces
- ACTIE: Erwin gaat een manier vinden waarop duidelijker is wat er onder 'ondersteunende processen' zit.
- ACTIE: groep: kijk naar processen en verdeling in vlakken
- De gemeente Renkum heeft een afleiding van de procesplaat gemaakt die ons mogelijk input levert op het gebied van samenwerking. De nadruk op samenwerking hebben zij in hun plaat gezet door 'bewaken samenwerking' als expliciet apart proces op te nemen.
 - Maken van afspraken met ketenpartners ook.
 - ACTIE: Erwin kijkt of de toevoegingen uit Renkum op een goede wijze in een concept van de GEMMA procesplaat zijn op te nemen, dwz. recht doend aan de focus op samenwerking in de nieuwe versie van de procesarchitectuur maar niet overheersend of duplicerend.
 - ACTIE: de groep reviewt de procesplaat van Renkum
- Om de architectuur toegankelijk te houden voor niet-architecten en anderen die niet ingewijd zijn in de technische beschrijvingen wil de werkgroep een eenvoudige ingang.
 - De rechter kolom 'Praktisch' is bedoeld voor die doelgroep. De vraag komt of er visueel iets verduidelijkt kan worden zodat zij die direct aan de slag willen, dit sneller kunnen vinden.
 - Voorbeelden kunnen helpen het praktisch te vertalen.

Jorg: Richting geven

Jorg merkt dat de procesarchitectuur nog niet voldoende aansprekend is voor de architecten die hij sprak. Hij stelt voor om de GEMMA procesarchitectuur meer in de taal van enterprise-architecten te vormen, door meer gebruik van ArchiMate terminologie. Door het gebruik van een architectuur-overzichtsplaat kunnen we 'echte architecten' helpen waar elk type element te vinden is. De termen 'Value' en 'Meaning' komen nu nog niet terug in GEMMA: het verzoek is te verduidelijken of, en hoe deze in GEMMA een plaats hebben.

- Erwin: kom value en meaning in de praktijk niet vaak tegen. Zou wel waardevol kunnen zijn. De overige ArchiMate-elementen pas ik al zoveel mogelijk toe. Dat moet ook want we willen de procesarchitectuur ook deel laten uitmaken van de architectuurrepository van de GEMMA.

- Xandra zou ook voor andere doelgroepen platen willen, zoals voor mensen zonder enige architectuurn kennis
- Mark heeft de behoefte om procesarchitectuur in BPMN te zien, in TOGAF aspecten C en D
- Harco ziet graag wat de interesse en behoefte is van architecten. Zien ze door de procesarchitectuur effecten/kansen? En: biedt het verduidelijking van processen naar de stakeholders?

ACTIE: de groep laat weten wat ze van Jorg's voorstel vinden.